

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada BAB ini, secara berturut-turut dibahas mengenai (1) pendekatan dan jenis penelitian, (2) sumber data dan data, (3) instrumen penelitian, (4) teknik pengumpulan data, (5) analisis data. Pembahasan selengkapnya disajikan sebagai berikut.

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini sejalan dengan pendapat Moleong (dalam Muhammad, 2014: 30), terkait penelitian kualitatif yang memperoleh data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan teks tertulis yang terdapat dalam tuturan kepuasan pelanggan di Instagram.

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif. Sejalan dengan Muhammad (2014: 35) yang berpendapat bahwa data deskriptif dapat dihasilkan dari transkrip wawancara, catatan lapangan melalui pengamatan, foto-foto, video-tape, dokumen pribadi, catatan memo dan dokumen resmi lainnya. Adapun data deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini berupa tuturan kepuasan pelanggan yang terdapat dalam percakapan penjual dan pelanggan berbentuk foto yang diunggah melalui akun penjual produk kosmetik perawatan wajah di Instagram.

3.2 Sumber Data dan Data

Data penelitian dapat dikatakan sebagai objek penelitian yang dibedakan menjadi dua yaitu sumber data dan data.

3.2.1 Sumber Data

Sumber data ialah segala informasi baik berupa benda nyata, abstrak maupun dalam bentuk peristiwa (Haryanto, 2008: 20). Sumber data dalam penelitian ini berupa sejumlah 50 *screenshots* foto testimoni yang berisi tuturan kepuasan pelanggan perempuan kosmetik perawatan wajah yang diambil selama 2 bulan 2 minggu, mulai 2 Maret hingga 16 Mei 2018 dari akun penjual produk kosmetik perawatan wajah dalam *online shop* di aplikasi Instagram. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diamati pada tabel 3.1.

Tabel 3.1
Sumber Data

Nama Akun <i>Online Shop</i> di Instagram	Jenis Produk Kosmetik Perawatan Wajah	Kode Data
ashantybeautymask palm.beautycare theresiashb	Masker wajah	A1M
mylovaashop	Pembersih wajah	A2P
insyraa_beautycare mcellolshop	Krim wajah	A3K
goldenviera	Sabun wajah	A4S
nutrilashid	Penumbuh alis dan bulu mata	A5Pab

Keterangan:

An menunjukkan jumlah akun

M menunjukkan data produk Masker

P menunjukkan data produk Pembersih wajah

K menunjukkan data produk Krim wajah

S menunjukkan data produk Sabun wajah

Pab menunjukkan data produk Penumbuh Alis dan Bulu mata

Tidak hanya sumber data, sumber informasi juga diperlukan untuk mempermudah dalam melakukan analisis yaitu dengan memanfaatkan sumber informasi dari buku-buku, jurnal, artikel, skripsi yang berupa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, dan juga sumber referensi dari elektronik yang berkaitan dengan sumber data.

3.2.2 Data

Sudaryanto (dalam Mahsun, 2007: 18) berpendapat bahwa batasan data sebagai bahan penelitian ialah bahan jadi yang ada karena pemilihan aneka ragam tuturan. Data dalam penelitian ini, berupa kata, frasa, klausa dan kalimat bermuatan tuturan kepuasan pelanggan perempuan yang telah ditranskripsi dari *screenshots* foto yang diunggah oleh akun penjual produk kosmetik perawatan wajah dalam *online shop* di aplikasi Instagram. Data tuturan kepuasan pelanggan yang diambil mengacu` pada kaum perempuan terkait dengan produk kosmetik perawatan wajah. Produk kosmetik perawatan wajah untuk wanita berkaitan dengan menjaga kesehatan dan kebersihan wajah. Jenis produk kosmetik perawatan yang dikaji dalam penelitian ini meliputi masker wajah, pembersih wajah, sabun wajah, krim wajah, penumbuh alis dan bulu mata.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian yang berjudul *Kajian Sociolinguistik Tuturan Kepuasan Pelanggan Perempuan dalam Produk Kosmetik Perawatan Wajah Online Shop di Instagram* ini berupa tabel kisi-kisi penyajian data yang

berisi kolom nomor, data, kode data, aspek analisis yang terdiri dari: komponen SPEAKING yang diuraikan, dilanjut dengan kolom deskripsi dan interpretasi pada kutipan-kutipan teks yang dibutuhkan. Tabel tersebut akan memudahkan peneliti untuk menginterpretasikan data yang akan dipaparkan.

Tabel 3.2
Instrumen Data

Kajian Tuturan Kepuasan Pelanggan Perempuan dalam Produk Kosmetik Perawatan Wajah Online Shop di Instagram

No.	Data	Kode Data	Aspek Analisis	Deskripsi	Interpretasi
			SPEAKING		
1.		(Scs1/KPw/A1/M1)			
2.		(Scs2/KPw/A1/M2)			

Keterangan Kode data:

Scsn menunjukkan jumlah *Screensoot*

KPW menunjukkan kosmetik perawatan wajah

S menunjukkan *Setting*

P menunjukkan *Partisipant*

E menunjukkan *Ends*

A menunjukkan *Act*

K menunjukkan *Key*

I menunjukkan *Instrumentalities*

N menunjukkan *Norms*

G menunjukkan *Genre*

Tabel 3.3
Indikator Kajian Kepuasan Pelanggan

No.	Aspek	Fokus	Indikator
1.	<i>Setting</i>	Waktu	ditandai dengan keterangan waktu pagi, siang dan malam yang menunjukkan terkait pemakaian produk, terlihatnya efek pemakaian produk, percakapan penjual dengan pelanggan.
		Tempat	ditunjukkan melalui nama akun penjual dan mendeskripsikan keunggulan produk yang tertera pada akun Instagram penjual
2.	<i>Partisipants</i>	Mitra tutur	berupa nama pelanggan yang diteliti melalui kategori nama dan karakter penyampaiannya.

3.	<i>Ends</i>	Maksud dan Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> - Menyatakan rasa kepuasan pelanggan atas pemakaian produk - Memberikan pujian atas pemakaian produk - Menyatakan manfaat produk
4.	<i>Act</i>	Sikap	<p>Menunjukkan adanya tindakan dan harapan pelanggan setelah penggunaan produk</p> <p>Memberikan rekomendasi setelah pemakaian produk</p>
5.	<i>Key</i>	Kata Kunci	<p>Menunjukkan ekspresi tuturan kepuasan pelanggan melalui:</p> <p>Kata umum: mengacu pada kata, frasa dan klausa yang diketahui oleh masyarakat dan memerlukan daya imajinasi dalam mengerti maksudnya supaya menarik perhatian orang lain.</p> <p>Kata khusus: mengacu pada kata, frasa, klausa keistimewaan terkait kualitas produk, layanan, harga agar diketahui maksudnya dengan jelas.</p> <p>Kata ilmiah: mengacu pada kata yang jarang digunakan dan sulit dipahami oleh masyarakat agar terlihat seperti orang yang berwawasan.</p> <p>Kata populer: mengacu pada kata yang digunakan dalam komunikasi sehari-hari sesuai konteks dan tidak membedakan tingkat sosial agar dapat dipahami oleh masyarakat awam dan berkelas</p> <p>Kata tutur: mengacu pada kata, frasa dan klausa yang digunakan dalam percakapan pada pergaulan sehari-hari yang tidak terikat dengan kata baku agar mudah dalam menyampaikan maksud pembicaraannya.</p> <p>Kata lugas: mengacu pada kata, frasa dan klausa yang bersahaja, apa adanya, tidak berupa frasa yang panjang dan biasanya digunakan dalam karangan untuk menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.</p> <p>Sinonim: mengacu pada kata yang memiliki makna sama pada sebuah data untuk membedakan dengan kata lainnya.</p> <p>Istilah asing: semua kata, frasa dan klausa yang mewakili rasa senang akan kualitas produk, layanan, harga dan emosional yang mengarah pada bahasa inggris atau bahasa daerah untuk menunjukkan kehebatan dan kepintarannya dalam berbahasa asing.</p> <p>Majas: berkaitan dengan majas personifikasi yang menganggap tanaman benda dan hewan sebagai manusia, majas hiperbola melebih-lebihkan suatu tuturan, majas simile membandingkan kedua penanda. Majas diungkapkan untuk menimbulkan maksud atau efek tertentu.</p> <p>Kalimat inversi: berkaitan dengan tuturan pelanggan yang menyebut predikat terlebih dahulu dibandingkan subjeknya untuk menunjukkan kepuasan atas khasiat produk.</p>

			Deskripsi produk: mengacu kepuasan pelanggan yang ditandai dengan menyebutkan merek, kemasan, jaminan, pelayanan, dan kualitas produk. Adjektiva mengarah pada keterangan khusus pelanggan atas pelayanan, produk, biaya dan harga yang diberikan penjual untuk mengekspresikan perasaan pelanggan ditandai dengan kata lebih, agak, paling, sangat, sekali, terlalu, kurang, hampir
6.	<i>Instrumentalities</i>	Bahasa tulis	ditandai dengan ekspresi seperti emotikon, simbol dan tulisan ketawa.
7.	<i>Norms</i>	Kesepakatan	suatu tuturan dalam berkomunikasi di dunia maya dapat berkenaan dengan sapaan.
8.	<i>Genre</i>	Bentuk penyampaian	pelanggan dengan mengucapkan rasa terima kasih, rasa syukur dan memberikan kritik terkait produk.

Penjelasan di atas, menunjukkan aspek dalam tabel digunakan untuk memaparkan rumusan masalah penelitian. Fokus digunakan untuk memberikan batasan penelitian yang di dalamnya terdapat jawaban dalam rumusan masalah. Indikator digunakan untuk memberikan gambaran dan ciri-ciri terhadap jawaban dalam fokus permasalahan.

3.4 Teknik Penelitian

Teknik penelitian ini ialah suatu cara yang digunakan peneliti dalam melaksanakan penelitian. Teknik penelitian ini meliputi, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data secara deskriptif untuk penelitian sosiolinguistik dapat dilakukan dengan beberapa teknik, diantaranya: *pertama*, teknik simak ialah teknik yang tidak hanya berkaitan dengan penggunaan bahasa lisan, melainkan juga secara

tulisan. Metode yang penyediaan datanya dilakukan dengan cara peneliti melakukan penyimakkan pada penggunaan bahasa (Mahsun, 2007: 242). *Kedua*, teknik survei adalah metode penyediaan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan terstruktur dan rinci untuk memperoleh informasi dari sejumlah besar informan yang dipandang representatif mewakili populasi penelitian (Wiseman dan Aron dalam Mahsun, 2007: 246). *Ketiga*, teknik wawancara ialah salah satu metode yang tahap penyediaan datanya dilakukan dengan cara peneliti melakukan percakapan atau kontak dengan penutur selaku narasumber (Mahsun, 2007: 250).

Berdasarkan penjelasan di atas, sumber data dalam penelitian ini bersifat tertulis yang disimak melalui dunia maya dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dokumentasi berupa *screenshots* yang ditranskripsi. Adapun langkah-langkah pengumpulan data dalam penelitian ini, dilakukan sebagai berikut.

- 1) Mengidentifikasi tuturan kepuasan pelanggan perempuan melalui *online shop* di Instagram
- 2) Mencari akun penjual produk kosmetik perawatan wajah di Instagram menggunakan akun peneliti
- 3) Menyeleksi tuturan kepuasan pelanggan perempuan sesuai kriteria yang sudah ditetapkan
- 4) *Screenshots* percakapan penjual dan pembeli dalam foto yang diunggah oleh akun penjual produk kosmetik perawatan wajah
- 5) Mentranskripsikan percakapan yang ada pada hasil *screenshots* akun penjual produk kosmetik perawatan wajah

- 6) Memberikan kode pada setiap nama akun *online* dan jenis produk kosmetik perawatan wajah yang ditemukan dengan memasukan ke dalam tabel sumber data

Pengumpulan data ini bertujuan untuk memproses analisis data, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti yaitu tuturan kepuasan pelanggan perempuan dalam produk kosmetik perawatan wajah *online shop* di Instagram yang dilihat dari komponen *Setting, Partisipants, Ends, Act, Key, Instrumentalities, Norms, Genre* menurut Dell Hymes.

3.4.2 Teknik Analisis Data

Menurut Mahsun (2007: 253), analisis data adalah upaya yang dilakukan untuk mengklasifikasi, mengelompokkan, menyamakan data yang sama dan membedakan data yang memang berbeda. Selain itu, menyisihkan pada kelompok data lain yang serupa, tetapi tidak sama. Peneliti mendeskripsikan dan menginterpretasikan tuturan pelanggan yang telah dikelompokkan. Analisis data bertujuan untuk memahami tuturan pelanggan yang terdapat pada percakapan dalam transkripsi data yang diambil melalui akun penjual produk kosmetik perawatan wajah di Instagram. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut.

1) Pengecekan Data

Mengecek ulang data yang telah diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mendeskripsikan tuturan kepuasan pelanggan dalam produk kosmetik perawatan wajah *online shop* di Instagram yang dilihat dari komponen *Setting, Partisipants,*

Ends, Act, Key, Instrumentalities, Norms, Genre menurut Dell Hymes.

Pengecekan data komponen SPEAKING disesuaikan dengan kriterianya.

2) Klasifikasi Data

Data-data yang telah dikumpulkan, kemudian digolongkan berdasarkan produk kosmetik perawatan wajah yang terdiri dari produk masker, sabun, krim, pembersih wajah dan penumbuh alis serta bulu mata pada tabel yang disediakan.

Hal tersebut disesuaikan untuk membedakan data yang satu dengan lainnya.

3) Korpus Data dan Kodifikasi

Data-data yang telah dikategorikan berdasarkan jenis produk, kemudian dianalisis sesuai indikator komponen SPEAKING, yaitu *Setting* berkaitan dengan tempat, waktu; *Participants* berkaitan dengan mitra tutur; *Ends* berkaitan dengan tujuan; *Act* berkaitan dengan ujaran berupa pujian, rasa terima kasih dan rasa syukur; *Key* berkaitan dengan tuturan ekspresi ditandai kata kunci berupa kata umum, khusus, populer, ilmiah, tutur, lugas, sinonim, adjektiva, istilah asing, deskripsi produk, majas, kalimat inversi; *Instrumentalities* berkaitan dengan bahasa tulis; *Norms* berkaitan dengan kesepakatan; *Genre* berkaitan dengan bentuk penyampaian. Kodifikasi atau pengkodean ialah memberikan kode pada data-data yang telah terkumpul untuk diklasifikasikan dan dianalisis.

4) Deskripsi Data

Data-data yang telah dikelompokkan dan dimasukkan ke dalam setiap tabel komponen SPEAKING kemudian dipaparkan maksud data secara jelas dan terperinci.

5) Interpretasi Data

Proses penafsiran ialah menggabungkan hasil analisis dengan kriteria tertentu untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan kemudian menginterpretasikan keterkaitan analisis data yang telah tersedia dengan tujuan penelitian serta menjelaskan data tersebut dalam konteks sosiolinguistik menurut Dell Hymes.

